

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Warmińsko-Mazurski Zakład Doskonalenia Zawodowego w Olsztynie

Placówka realizująca kurs: Centrum Edukacji w Olsztynie

Numer projektu: FEWM.07.08-IP.01-0018/24

Tytuł projektu: Nowe umiejętności - większe możliwości

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Profesjonalna obsługa klienta ze wsparciem programu komputerowego

Nr kursu: 1/150/2026

Uczestników: 2 w tym kobiet: 2, mężczyzn: 0

Termin realizacji: 09.05.2026-24.05.2026

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejsce, ulica, nr lokalu)
09.05.2026	09:00-09:45	Czym jest dla mnie sprzedaż. Co to znaczy sprzedawać?		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Cykl sprzedaży. Czym jest wg mnie profesjonalizm w sprzedaży		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:20-12:05	Komunikacja werbalna i niewerbalna (ton głosu, postawa, uśmiech)		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Powitanie klienta – przykłady i ćwiczenia (różne sytuacje: telefon, osobista wizyta, e-mail)		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Techniki aktywnego słuchania od pierwszych sekund kontaktu		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Symulacje rozmów z klientem – dobre i złe otwarcie		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Sprawdzenie zadowolenia klienta. Uprzejme zakończenie kontaktu		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
10.05.2026	09:00-09:45	Ćwiczenie praktyczne: zakończenie obsługi w różnych kanałach (live, telefon, czat)		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Najczęstsze błędy w otwieraniu i zamykaniu obsługi		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-12:05	Model komunikacji. Standard I. Przyjazna postawa.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-13:40	Standard II. Elastyczność wypowiedzi.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-15:30	Analiza kontaktu z klientem – przed rozmową.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
16.05.2026	09:00-10:30	Trening umiejętności nawiązywania kontaktu z klientem.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-11:20	Analiza kontaktu z klientem - po rozmowie.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:20-12:05	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn

16.05.2026	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Język cech i język korzyści. Zaspakajanie potrzeb klientów – ćwiczenia.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Powody, dla których ludzie kupują. Efektywne zadawanie pytań.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:45-15:30	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
17.05.2026	09:00-09:45	Realizacja potrzeb klienta - ćwiczenia		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:45-10:30	Jak radzić sobie z zastrzeżeniami klientów. Profesjonalna reakcja na zastrzeżenia.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:30-10:35	PRZERWA		
	10:35-12:05	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:05-12:10	PRZERWA		
	12:10-12:55	Ćwiczenia z profesjonalnego reagowania na zastrzeżenia klienta.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:55-13:40	Zamykanie sprzedaży - sygnały zakupu. Techniki zamykania sprzedaży.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:40-14:00	PRZERWA		
	14:00-14:45	Trening umiejętności zamykania sprzedaży.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
14:45-15:30	Ułatwienia dla dalszych kontaktów w przyszłości. Budowanie relacji długoterminowych.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	
23.05.2026	08:30-09:15	Skuteczne sposoby podtrzymywania kontaktów z klientem po zakończeniu procesu sprzedaży		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:15-10:00	Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:00-10:05	PRZERWA		



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską



23.05.2026	10:05-10:50	Trudny klient, czyli kto – typy osobowości. Różnica między „trudnym klientem” a „trudną sytuacją z klientem. Definicja trudnej sytuacji. Identyfikacja i analiza dotychczasowych metod. Mapa empatii klienta		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	10:50-11:35	Komunikat „JA”. Asertywna odmowa. Agresja, uległość, asertywność.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:35-11:40	PRZERWA		
	11:40-13:10	Radzenie sobie z emocjami i stresem w trudnej sytuacji. Emocje – definicja, natura. Stres – rodzaje, skala stresu społecznego. Praca z intencją. Ćwiczenie.		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	13:10-13:30	PRZERWA		
	13:30-15:00	Nauka skutecznych technik radzenia sobie w trudnych sytuacjach sprzedażowych		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
24.05.2026	08:00-09:30	MS Office		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	09:30-09:35	PRZERWA		
	09:35-11:05	MS Office		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	11:05-11:10	PRZERWA		
	11:10-12:40	MS Office		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	12:40-13:00	PRZERWA		
	13:00-14:30	MS Office		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn
	14:30-14:35	PRZERWA		
14:35-16:05	MS Office		ul. Mickiewicza 5; Olsztyn	



Fundusze Europejskie
dla Warmii i Mazur

Dofinansowane przez
Unię Europejską

